



VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

Ce document décrit les fonctionnalités du système Volvo On Call.

Volvo s'emploie à améliorer continuellement ses produits. Des modifications apportées peuvent signifier que les informations, les

descriptions et les illustrations de ce supplément diffèrent de l'équipement de votre véhicule. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications sans préavis.

TABLE DES MATIÈRES

VOLVO ON CALL

Volvo On Call	4
Démarrage avec Volvo On Call	5
Assistance avec Volvo On Call	6
Alarme automatique de collision avec Volvo On Call	6
Assistance d'urgence avec Volvo On Call	7
Aide pendant un trajet avec Volvo On Call	7
Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call	8
Signalisation de vol avec Volvo On Call	9
Antidémarrreur distant avec Volvo On Call	9
Service à la clientèle via Volvo On Call	10
Disponibilité du Volvo On Call	11
Volvo On Call à l'étranger	11
Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call	12
Volvo On Call code PIN	15
Achat ou vente d'une voiture avec Volvo On Call	16
Batterie de secours pour Volvo On Call	16
Informations personnelles et Volvo On Call	17

VOLVO ON CALL

Volvo On Call

Volvo On Call fournit un contact direct avec le véhicule et une commodité supplémentaire ainsi qu'une assistance 24 heures sur 24. Les fonctions sont disponibles via l'application Volvo On Call¹ et les boutons **ON CALL** et **SOS** de la console au plafond de la voiture :



Il est possible, par exemple, de verrouiller et de déverrouiller le véhicule ou de vérifier son niveau de carburant directement à partir d'un téléphone ou d'un autre appareil connecté via l'application Volvo On Call. En cas d'accident, l'assistance d'urgence (ambulances, police etc.) peut être appelée auprès du véhicule. L'assistance routière peut être contactée pour des problèmes peu urgents, comme une crevaillon.

¹ Les fonctions de l'application varient d'un marché à l'autre.

i REMARQUE

Le bouton **SOS** ne peut être utilisé qu'en cas d'accident, de maladie ou de menace externe sur le véhicule et ses passagers. La fonction **SOS** est uniquement réservée aux situations d'urgence. Des abus peuvent entraîner des frais supplémentaires.

L'application Volvo On Call et le bouton **ON CALL** peuvent être utilisés pour tous les autres services, y compris l'assistance routière.

Le système Volvo On Call

Volvo On Call est connecté aux systèmes de sécurité d'alarme du véhicule ainsi qu'à d'autres systèmes du véhicule, tels que les systèmes de verrouillage et de climatisation. Le véhicule possède un modem intégré pour la communication avec le centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call et l'application Volvo On Call. Le système Global Navigation Satellite System (GNSS) est utilisé pour localiser le véhicule.

S'adresser au centre de services

Pour communiquer avec le centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call, appuyer sur le bouton **ON CALL** ou utiliser l'application Volvo On Call. Vous pouvez également téléphoner au centre de services Volvo On Call.

i REMARQUE

Tous les appels au centre de services à la clientèle Volvo On Call peuvent être enregistrés.

Informations associées

- Démarrage avec Volvo On Call (p. 5)
- Assistance avec Volvo On Call (p. 6)
- Informations personnelles et Volvo On Call (p. 17)
- Disponibilité du Volvo On Call (p. 11)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)

Démarrage avec Volvo On Call

Cet article décrit ce qui est nécessaire pour commencer à utiliser Volvo On Call.

Préparatifs

Avant de récupérer la voiture chez le concessionnaire, le propriétaire doit avoir téléchargé l'application gratuite Volvo On Call et l'avoir testée en mode démo. Cela permet d'explorer la majorité des fonctions et fournit des informations sur l'utilisation de l'application.

Activation de Volvo On Call

Lorsque le véhicule est enlevé, le distributeur active le système Volvo On Call et le propriétaire reçoit un code PIN généré automatiquement pour Volvo On Call. Le code PIN est utilisé pour des raisons de sécurité afin d'identifier le propriétaire (ou une autre personne autorisée telle qu'un membre de la famille) et fonctionne comme clé pour le véhicule.

Abonnement à Volvo On Call

Pour la bonne marche des fonctions, la voiture doit disposer d'un abonnement Volvo On Call actif.

Un abonnement gratuit commence lorsque le véhicule est acheté et que le système est activé. Cet abonnement est valide pendant une durée limitée qui peut être prolongée. S'adresser à votre distributeur Volvo pour plus d'information.

REMARQUE

La notification automatique d'accident et le bouton **SOS** fonctionnent, même sans abonnement.

Volvo ID et association de l'application Volvo On Call à la voiture

Pour être en mesure d'utiliser Volvo On Call, vous avez besoin d'un identifiant Volvo ID. Une fois votre identifiant Volvo ID créé, l'application Volvo On Call doit être associée à la voiture.

REMARQUE

Pour pouvoir utiliser les services de l'application Volvo On Call, la voiture doit disposer d'un abonnement Volvo On Call valide et l'application doit être connectée à la voiture.

Achat d'un véhicule d'occasion avec Volvo On Call

Si vous avez acheté une voiture d'occasion avec Volvo On Call, il est important de supprimer les données du propriétaire précédent et d'ajouter vos propres détails pour faire fonctionner le service. S'adresser à un distributeur Volvo pour une assistance.

Informations associées

- Volvo On Call code PIN (p. 15)
- Achat ou vente d'une voiture avec Volvo On Call (p. 16)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)

Assistance avec Volvo On Call

Volvo On Call ajoute de la sécurité et de l'assistance en cas de pneu plat, panne, accident, etc.

Volvo On Call ajoute du confort et du contrôle au moyen de l'application mais également plusieurs services d'assistance grâce aux boutons **SOS** et **ON CALL** du plafond, comme une aide en cas d'urgence en cas d'accident, une signalisation de vol, l'aide pendant les trajets et un déverrouillage à distance.

Informations associées

- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)

Alarme automatique de collision avec Volvo On Call

En cas de collision, la voiture peut automatiquement en informer le centre de services à la clientèle Volvo On Call ou une centrale de services d'urgence, qui peut alors faire appel aux services d'assistance d'urgence.

Volvo On Call Centre de service

En cas de déclenchement du système de sécurité de la voiture, par exemple en cas d'accident où le niveau d'activation est atteint pour les tendeurs de ceinture de sécurité ou les coussins gonflables, la voiture communique automatiquement avec un centre de service Volvo On Call et un message est envoyé pour indiquer entre autres la position de la voiture.

1. Le centre de service Volvo On Call établit un contact vocal avec le conducteur et tente de déterminer la gravité de l'accident ainsi que le besoin d'assistance.
2. Le centre de service à la clientèle Volvo On Call s'adresse au service d'urgence concerné (police, ambulance, remorquage, etc.).

Si le contact vocal n'est pas possible, le centre de service à la clientèle Volvo On Call s'adresse aux services d'urgence pour l'action adéquate.

Numéro d'urgence

Lorsque l'alarme de collision a été activée, le système tente d'établir le contact avec le centre de service à la clientèle Volvo On Call du pays concerné. Si ceci n'est pas possible, l'appel va directement au numéro de téléphone d'urgence pour le pays/région de l'emplacement du véhicule.

Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 11)

Assistance d'urgence avec Volvo On Call

Appuyer sur le bouton **SOS** pour contacter un centre d'appel Volvo On Call ou un centre d'appel d'urgence en cas d'urgence.

Volvo On Call Centre de service

Pour obtenir de l'aide en cas de maladie ou de menace externe au véhicule ou aux passagers, le centre de service Volvo On Call peut être alerté manuellement en maintenant enfoncé le bouton **SOS** pendant au moins 2 secondes. Le centre de service Volvo On Call est notifié, déterminer la position du véhicule et tente d'établir un contact verbal avec le conducteur pour connaître le type d'aide nécessaire.

Si le contact vocal ne peut être établi, le centre de service à la clientèle Volvo On Call contacte le service d'urgence requis (police, ambulance, remorqueuse, etc.).

Numéro d'urgence

Lorsque l'alarme de collision a été activée, le système tente d'établir le contact avec le centre de service à la clientèle Volvo On Call du pays concerné. Si ceci n'est pas possible, l'appel va directement au numéro de téléphone d'urgence pour le pays/région de l'emplacement du véhicule.

Les boutons **ON CALL** et **SOS** peuvent être désactivés lorsque l'allumage du véhicule est

en mode **I**, **II** ou si le moteur du véhicule fonctionne :

1. Effleurer **Paramètres**.
2. Effleurer **Communication** → **Volvo On Call**.
3. Sélectionner **Verrouillage de bouton SOS/On Call** pour désactiver.

Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrageur distant avec Volvo On Call (p. 9)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 11)

Aide pendant un trajet avec Volvo On Call

En cas de crevaison, de manque d'essence ou de batterie déchargée, par exemple, vous pouvez obtenir de l'assistance en utilisant le bouton **ON CALL** ou l'application Volvo On Call.

Si vous maintenez enfoncé le bouton **ON CALL** du toit pendant au moins 2 secondes, un contact verbal sera établi entre le centre de service Volvo On Call et le conducteur. Le but est de convenir le type d'assistance nécessaire.

Vous pouvez téléphoner au centre de services Volvo On Call, mais la voiture doit être en ligne pour que l'opérateur puisse afficher l'état et la position de la voiture.

REMARQUE

Le bouton **SOS** ne peut être utilisé qu'en cas d'accident, de maladie ou de menace externe sur le véhicule et ses passagers. La fonction **SOS** est uniquement réservée aux situations d'urgence. Des abus peuvent entraîner des frais supplémentaires.

L'application Volvo On Call et le bouton **ON CALL** peuvent être utilisés pour tous les autres services, y compris l'assistance routière.

« Les boutons **ON CALL** et **SOS** peuvent être désactivés lorsque l'allumage du véhicule est en mode **I, II** ou si le moteur du véhicule fonctionne :

1. Effleurer **Paramètres**.
2. Effleurer **Communication** → **Volvo On Call**.
3. Sélectionner **Verrouillage de bouton SOS/On Call** pour désactiver.

Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 11)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)

Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call

Le véhicule peut être déverrouillé à distance par le centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call. Il peut également être verrouillé et déverrouillé en utilisant l'application Volvo On Call.

Déverrouillage à distance par le centre de services à la clientèle Volvo On Call

Si vous avez perdu la clé-télécommande du véhicule, ou si elle se trouve dans le véhicule verrouillé, il est possible de déverrouiller les portes à distance dans les 5 jours avec l'aide du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call.

1. S'adresser à un centre de service Volvo On Call (au moyen de l'application Volvo On Call ou par téléphone).
2. Après la confirmation de l'identité de celui qui a demandé le déverrouillage à distance ou d'une autre personne autorisée en vérifiant le code PIN, le centre de services à la clientèle Volvo On Call envoie un signal de déverrouillage du véhicule.

3. Ensuite, presser délicatement la plaque de pression recouverte de caoutchouc sous la poignée du couvercle du coffre afin de déverrouiller la voiture.
 - > Toutes les portes peuvent maintenant être ouvertes normalement.

i REMARQUE

Si la plaque de pression caoutchoutée du couvercle de coffre/hayon n'est pas pressée dans le délai fixé par le centre de service à la clientèle Volvo On Call, le véhicule est verrouillé à nouveau.

i REMARQUE

Si le véhicule se trouve dans un garage de stationnement ou un lieu fermé similaire, le fonctionnement du déverrouillage à distance peut s'avérer limité à cause de la réception médiocre du signal.

Verrouillage et déverrouillage en utilisant l'application Volvo On Call

L'état de toutes les portes et vitres s'affiche. Le conducteur peut verrouiller et déverrouiller à distance le véhicule jusqu'à cinq jours après le verrouillage du véhicule. Pour des raisons de sécurité, votre mot de passe Volvo ID est nécessaire pour déverrouiller votre véhicule en utilisant l'application Volvo On Call.

Informations associées

- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)

Signalisation de vol avec Volvo On Call

Lorsque l'alarme de la voiture est activée, le propriétaire reçoit un message sur le numéro de téléphone enregistré auprès du concessionnaire, puis une notification vers l'application Volvo On Call.

Si l'alarme ne pas désactivé dans un court laps de temps, un opérateur du centre de services à la clientèle Volvo On Call reçoit automatiquement une notification. L'opérateur tente alors de contacter le propriétaire du véhicule par téléphone. S'il s'avère que le véhicule est utilisé par une personne non autorisée, le suivi peut être lancé. La police est alors associée.

Si l'alarme est désactivée en utilisant la clé-télécommande, le service est interrompu.

Informations associées

- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)

Antidémarrreur distant avec Volvo On Call

En cas de vol de voiture, il est possible d'activer à distance un anti démarrage.²

Si le véhicule a été volé, le propriétaire peut contacter le centre de services à la clientèle Volvo On Call (par téléphone ou avec l'application Volvo On Call) ou les autorités.

REMARQUE

Ceci s'applique également si la voiture a été ouverte et volée avec la clé associée.

Après consultation des autorités, le centre de service à la clientèle Volvo On Call peut désactiver les clés de commande à distance pour empêcher le véhicule de démarrer. Un véhicule désactivé peut uniquement démarrer en s'adressant au centre de service à la clientèle Volvo On Call et après que l'autorisation a été vérifiée en utilisant votre code PIN. Le centre de services à la clientèle Volvo On Call réactive ensuite les clés de commande à distance.

Informations associées

- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)



- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)

Service à la clientèle via Volvo On Call

Appuyer sur le bouton **ON CALL** pour obtenir des réponses à des questions générales posées par les clients.

Le bouton **ON CALL** peut être utilisé pour contacter le centre de services à la clientèle Volvo On Call pour des questions concernant l'utilisation du véhicule. Les opérateurs vous portent assistance 24 heures sur 24.

Il est aussi possible de contacter le centre de services à la clientèle Volvo On Call par téléphone ou en utilisant l'application Volvo On Call.

Informations associées

- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)

- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)

² Uniquement lorsque la législation le permet et en coopération avec les autorités compétentes.

Disponibilité du Volvo On Call

Pour économiser la batterie, le système Volvo On Call est programmé pour s'arrêter lorsque la voiture n'est pas utilisée pendant de longues périodes.

Volvo On Call est entièrement accessible pendant 5 jours. Pour les jours 6 à 21, les services comme l'antidémarrage à distance et le suivi de voiture volée sont activés par l'entremise du centre de service Volvo On Call. Après 22 jours entiers, le système est déconnecté pour économiser la batterie et est à nouveau entièrement disponible dès que la voiture est démarrée³.

AVERTISSEMENT

Les services du système ne fonctionnent que dans des zones où les partenaires Volvo On Call offrent une couverture mobile et dans les marchés où Volvo On Call est disponible.

Comme dans le cas des téléphones cellulaires, les perturbations atmosphériques ou les zones peu équipées en émetteur, par exemple les zones peu peuplées, peuvent rendre la connexion impossible.

Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Batterie de secours pour Volvo On Call (p. 16)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 11)

Volvo On Call à l'étranger

Les services Volvo On Call peuvent être différents lorsque vous conduisez dans un autre pays.

Lorsque vous appuyez sur le bouton **SOS**, vous êtes toujours mis en contact avec un centre de services à la clientèle Volvo On Call pour le marché dans lequel le véhicule se trouve actuellement. En l'absence de centre de services à la clientèle Volvo On Call, le centre d'appel d'urgence sera contacté.

Lorsque vous appuyez sur le bouton **ON CALL**, vous êtes toujours mis en contact avec le centre de services à la clientèle Volvo On Call de votre pays d'origine.

Toutefois, les services Volvo On Call ne seront pas disponibles dans les pays sans contrat d'itinérance.

Pour plus d'information, s'adresser à votre concessionnaire Volvo.

Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)

³ La disponibilité de la fonction peut varier.

Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call

Pays	Composition dans le pays de résidence	Composition à l'étranger
Afrique du Sud	0800 698 6586	Non applicable
Albanie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Allemagne	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Autriche	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244
Belgique	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Biélorussie	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Bosnie Herzégovine	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Brésil	0800 70 775 90	Non applicable
Bulgarie	+359 291 146	+359 291 146
Canada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Chine	400 606 1635 ^A	+86 40 606 1635 ^A
Chypre	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Croatie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Danemark	070 21 50 53	+45 702 150 53
Espagne	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Estonie	80 07 777	+372 602 23 65
États-Unis	855 399 4691	+1 855 399 4691

Pays	Composition dans le pays de résidence	Composition à l'étranger
Finlande	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
France	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Grèce	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Hongrie	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
Irlande	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Islande	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Italie	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Kazakhstan	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Lettonie	800 070 77	+371 661 008 21
Lituanie	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxembourg (centre de client en Belgique)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macédoine du Nord	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Malte	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Moldavie	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Monténégro	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Norvège	800 30 060	+47 22 32 39 50
Pays-Bas	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Pologne	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43





Pays	Composition dans le pays de résidence	Composition à l'étranger
Porto Rico	855 399 4691	+1 855 399 4691
Portugal	800 206 670	+351 219 429 107
République tchèque	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Roumanie	313 200 200	+36 145 844 47
Royaume-Uni	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Russie	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Serbie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Slovaquie	+421 258 252 186	+421 258 252 186
Slovénie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Suède	020 55 55 66	+46 31 518 335
Suisse	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Turquie	444 4 858	+90 212 356 13 17
Ukraine	0800 303 555	+380 444 950 078

^A Le numéro de téléphone ne s'applique pas à l'information et au service de conciergerie ou à l'assistance routière.

Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Disponibilité du Volvo On Call (p. 11)

Volvo On Call code PIN

Le code PIN est utilisé pour des raisons de sécurité afin de vérifier si une personne est autorisée à utiliser les services Volvo On Call dans un véhicule particulier.

Le code PIN à quatre chiffres est généré automatiquement par un centre de services Volvo On Call ou un concessionnaire Volvo autorisé. Le code est envoyé au propriétaire de la voiture pour identifier les personnes autorisées pour réaliser certains services Volvo On Call.

Utilisation d'un code PIN Volvo On Call

Le code PIN Volvo On Call est requis pour les services suivants, pour des raisons de sécurité :

- Créer un lien entre l'application Volvo On Call et la voiture.
- Déverrouillage à distance de la voiture par un centre de service Volvo On Call.
- Quand vous créez de nouveaux utilisateurs d'application pour votre voiture.
- Quand vous annulez votre abonnement Volvo On Call via l'application, par exemple quand la voiture change de propriétaire.

Si vous avez oublié le code PIN ou désirez le modifier

En cas d'oubli du code PIN, ou s'il doit être modifié (p. ex. en cas d'achat d'un véhicule d'occasion bénéficiant de Volvo On Call)

- un concessionnaire ou
- centre de services Volvo On Call via le bouton **ON CALL**, l'application Volvo On Call ou un appel téléphonique normal.

Le nouveau code est envoyé au propriétaire du véhicule.

Si un code PIN incorrect a été saisi plusieurs fois dans l'application Volvo On Call

Si un code PIN incorrect a été saisi incorrectement 10 fois de suite, le compte est bloqué. Pour réutiliser l'application, un nouveau code PIN doit être sélectionné et un nouveau compte d'application doit être créé en suivant le même processus que celui utilisé pour créer le compte d'application précédent.

Différence entre un mot de passe Volvo ID et un code PIN Volvo On Call

Le mot de passe pour Volvo ID est requis pour se connecter à l'application Volvo On Call. Le code PIN pour Volvo On Call est le code à quatre chiffres pour les services susmentionnés. Le code PIN indique que l'utilisateur est autorisé.

Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Démarrage avec Volvo On Call (p. 5)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Achat ou vente d'une voiture avec Volvo On Call (p. 16)

Achat ou vente d'une voiture avec Volvo On Call

Si le véhicule change de propriétaire, il est important d'annuler le service Volvo On Call.

Annulation du service Volvo On Call

Si le véhicule change de propriétaire, s'adresser à un concessionnaire Volvo pour annuler le service. Le concessionnaire annule l'abonnement et l'historique du service est supprimé. Le service peut également être annulé en utilisant l'application Volvo On Call.

Si le véhicule change de propriétaire, il est important de réinitialiser tous les réglages personnels et les données utilisateur dans le véhicule aux positions par défaut d'usine d'origine. Ceci se réalise au moyen du menu des réglages de l'affichage central.

Le Volvo ID est personnel, il n'est donc pas nécessaire de le changer ou de le supprimer lorsque la voiture est vendue. D'autre part, on doit mettre fin à la propriété et au lien entre l'application Volvo On Call et la voiture.

Changement de propriétaire lors d'un changement de pays

Quand une voiture est achetée et importée dans un pays différent, le propriétaire doit veiller à rendre visite à un concessionnaire dans le pays d'achat du véhicule. Il doit alors effacer toutes les données client des systèmes. Dans le pays dans lequel la voiture est importée, le

propriétaire doit contacter un concessionnaire pour une aide au démarrage du service Volvo On Call.

Lancement du service Volvo On Call

Si vous achetez un véhicule possédé antérieurement avec Volvo On Call :

Le nouveau propriétaire doit s'adresser à son distributeur Volvo pour transférer la durée restante de l'abonnement au nouveau propriétaire. Le concessionnaire efface les informations du propriétaire précédent si cela n'a pas déjà été fait. Tous les détails de contact doivent être mis à jour pour Volvo On Call afin de fonctionner et d'assurer que le propriétaire précédent n'est plus autorisé à utiliser les services Volvo On Call dans le véhicule.

Le concessionnaire Volvo indique au nouveau propriétaire l'état de l'abonnement Volvo On Call de la voiture. Le nouveau propriétaire reçoit un code PIN à quatre chiffres, qui est requis pour l'identification du propriétaire (ou une autre personne autorisée) et pour pouvoir accéder à certains services. Si le propriétaire n'a pas déjà de Volvo ID, celui-ci doit être créé pour pouvoir connecter l'application Volvo On Call à la voiture.

Informations associées

- Volvo On Call code PIN (p. 15)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)

Batterie de secours pour Volvo On Call

Si la batterie principale est déchargée, la batterie de secours pour Volvo On Call est utilisée comme batterie d'appoint de sorte à pouvoir encore utiliser le système.

La batterie de secours possède une durée de vie limitée. Lorsque la batterie exige une intervention ou un remplacement, un message (**Volvo On Call Entretien nécessaire**) s'affiche au tableau de bord.

Si le message persiste, communiquer avec un atelier Volvo autorisé.

Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)

Informations personnelles et Volvo On Call

L'information personnelle est réunie pour l'utilisation avec le service Volvo On Call. Volvo Car Corporation est responsable des données personnelles traitées dans le cadre du service. Les entreprises commerciales Volvo sont responsables du traitement et de l'enregistrement de l'information en rapport avec Volvo. Cette information est traitée conformément à la législation et à la réglementation concernant les données de ce type.

Pourquoi l'information est-elle réunie

Les informations personnelles sont utilisées par Volvo Cars et ses partenaires pour fournir et développer le service Volvo On Call.

Quels types de données personnelles sont traités ?

Les principaux types d'informations personnelles rassemblées en relation avec Volvo On Call sont :

- L'information personnelle que le client fournit en connexion avec l'activation de Volvo On Call et pendant les autres contacts avec Volvo Cars, incluant le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le type de service et la durée du service.
- Lorsque l'information au sujet d'un événement Volvo On Call spécifique est transmise automatiquement depuis le véhicule.

Un message de ce type contient : le numéro d'identification du véhicule (NIV), l'heure à laquelle le service est utilisé, le type de service, si les airbags se sont déclenchés, si les prétendeurs de ceinture de sécurité aient été déclenchés, le niveau actuel de carburant, la température actuelle à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule, si les portes sont verrouillées et si les vitres sont fermées ainsi que les six derniers emplacements du véhicule, incluant la vitesse et la direction.

- D'autres informations associées avec le propriétaire/le conducteur, telles que les appels téléphoniques avec des personnes dans le véhicule, le centre d'assistance à la clientèle qui a fourni le service et les notes réalisées par l'opérateur d'assistance à la clientèle.

Accès à mon information personnelle

Volvo utilise des sous-traitants pour le service. Ces sous-traitants fonctionnent de la part de Volvo cars et peuvent uniquement traiter les données personnelles dans la mesure nécessaire pour fournir le service. Tous les sous-traitants sont liés par des accords qui les obligent à observer une stricte confidentialité et à traiter les détails personnels conformément à la législation.

Suppression de l'information personnelle

Les données personnelles requises pour fournir le service Volvo On Call sont enregistrées pendant la période d'abonnement et ensuite aussi longtemps que nécessaire pour que Volvo Cars puisse satisfaire à ses obligations conformément à la législation et à la réglementation. Les données générées pendant les événements couverts par le service Volvo On Call sont supprimées 100 jours après l'événement.

Corrections et extraits de registre

Les personnes privées ont le droit de demander des corrections d'informations incorrectes et d'obtenir un extrait montrant l'information personnelle qui a été traitée. Les demandes d'extraits de registre doivent être soumises par écrit et signées par le demandeur en incluant le nom, l'adresse et le numéro de client. La demande doit être envoyée à :

Volvo Car USA, LLC

Centre de service à la clientèle

1 Volvo Drive

P.O. Box 914

Rockleigh (New Jersey) 07647

Téléphone : 1-800-458-1552

Volvo Car Canada Ltd.



VOLVO ON CALL

◀ Centre de service à la clientèle

9130, rue Leslie, suite 101

Richmond Hill (Ontario) L4B 0B9

Téléphone : 1-800-663-8255

Accord de collecte d'information personnelle

En activant l'abonnement Volvo On Call conformément aux instructions de ce document, l'utilisateur accepte la collecte de l'information personnelle en rapport avec Volvo On Call.

Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)

 **AVERTISSEMENT**

Proposition 65 de l'État de Californie

Lorsque vous utilisez une voiture de tourisme ou y effectuez des travaux d'entretien ou de maintenance, vous pouvez être exposé à des produits chimiques, y compris les gaz d'échappement, le monoxyde de carbone, les phtalates et le plomb, qui sont connus dans l'État de la Californie pour causer le cancer, des malformations congénitales ou autres anomalies de la reproduction. Minimisez l'exposition en évitant d'inhaler les gaz d'échappement, en ne laissant pas le moteur tourner au ralenti plus qu'il n'est nécessaire, en entretenant le véhicule dans un endroit bien ventilé et en portant des gants ou en vous lavant les mains fréquemment lors de l'entretien du véhicule. Pour plus d'informations, consultez le site www.P65Warnings.ca.gov/passenger-vehicle.

V O L V O